



Види слухання

У сучасній літературі з ділового спілкування виділяються такі види слухання:

активне, пасивне і емпатичне.

- *Активне слухання* передбачає постійне уточнення правильності розуміння за допомогою питань: "Чи правильно я вас зрозумів, що? ..", Парафразу: "Іншими словами, ви мали на увазі, що? .." І т.п. Воно застосовується в ділових переговорах при спілкуванні з рівним або авторитарним співрозмовником, при конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно і його потрібно налаштувати на діловий спокійний тон. Цей вид слухання недоцільно застосовувати, коли співрозмовник знаходиться в стані сильного емоційного збудження.

- *Пасивне слухання*

- виражається в готовності підтримати співрозмовника, коли він знаходиться в стані сильного емоційного збудження і йому необхідно виговоритися і вилити почуття. При цьому виді слухання питання не задаються, як і не подаються поради заспокоїтися. У відповідь реакції доречні репліки типу: "Так-так, розумію", "Ну, звичайно ...". Не можна заражатися емоціями партнера, реагувати на них особистісно, ображатися.

- *Емпатичне слухання* дозволяє хіба переживати тіж почуття, які відчуває співрозмовник, розуміти і розділяти його емоційний стан. При емпатичному слуханні абсолютно недоречні критика, оцінка і повчання на адресу мовця.

- У діловому спілкуванні виникають ситуації, в яких бажано застосовувати техніку пасивного або емпатичних слухання, але, звичайно, в першу чергу потрібно оволодіти технікою активного слухання, яка дозволяє не просто слухати, а й чути те, що говорить співрозмовник.



Психологи (Ю. М. Жуков, Л. А. Петровська та П. В. Растянников) пропонують використовувати у своїй практиці трьохтактну систему вислуховування. На думку даних вчених, активне слухання складається з трьох послідовних етапів:

- підтримки;
- з'ясування;
- коментування.



- Першим етапом є *підтримка мови* співрозмовника. На даному етапі співрозмовник висловлюється, висловлює свою позицію. Найбільш часто підтримка мови співрозмовника здійснюється у формі "угу-ага-підтакування", періодичного повторення останнього слова фрази, сказаної співрозмовником ("відлуння"), емоційних реакцій ("Так!", "Я розумію вас", "Неймовірно!" І т . п.). Перераховані форми підтримки співрозмовника допомагають йому відчувати, що його уважно слухають, вникаючи в деталі розповіді. Проте на даному етапі важливо не перестаратися з підтримкою, в іншому випадку у співрозмовника виникне відчуття, що його передражнюють.

- Другим етапом системи вислуховування є *уточнення правильності розуміння сприйнятої інформації*, необхідне для того, щоб співрозмовники чітко усвідомлювали, що вони говорять про одне предмет або об'єкт, причому досить точно і конкретно уявляють собі точку зору один одного. На даному етапі корисно задавати співрозмовнику уточнюючі питання і використовувати техніку резюмування (протягом усієї розмови періодично промовляти основні думки, висловлені співрозмовником).

- Третім етапом є *коментування*. Ця стадія відіграє особливу роль у процесі активного слухання, оскільки дозволяє співрозмовнику висловити власну точку зору. На стадії коментування важливо дотримуватися кількох простих, але дієвих умов:
 - називати співрозмовника по імені;
 - дотримуватися тими мови співрозмовника;
 - говорити зі співрозмовником на його мові;
 - частіше дивитися співрозмовнику в очі.

- *Помилки слухання.*
- Типовими помилками слухання є розсіяна увага, відсіювання інформації, перебивання співрозмовника і поспішні заперечення йому.

- *Розсіяна увага.* Існує помилкова думка, що можна робити дві справи одночасно, наприклад, писати звіт і слухати свого колегу. Час від часу можна кивати, зображуючи увагу, дивитися в очі співрозмовнику. Але увага зосереджена на звіті і людина лише смутно уявляє собі, про що говорить співрозмовник. Уникнути пастки розсіяної уваги можна шляхом розстановки пріоритетів: вибрати те заняття, яке важливіше.

- *Відсіювання* відбувається в тих випадках, коли заздалегідь складається думка про те, що намагається сказати співрозмовник. У результаті увага звертається лише на ту інформацію, яка підтверджує перше враження. Все інше відкидається, як що не має відношення до справи або незначне. Уникнути цієї пастки можна тільки в тому випадку, якщо підходити до будь-якій розмові неупереджено, не роблячи ніяких вихідних припущень і висновків.

- *Перебивання* співрозмовника під час його повідомлення. Більшість людей перебивають один одного несвідомо. Керівники частіше перебивають підлеглих, а чоловіки - жінок. При перебиванні потрібно постаратися тут же відновити хід думок співрозмовника.

- *Поспішні заперечення* часто виникають при незгоді слухача з висловлюваннями мовця. Найчастіше людина не слухає, а подумки формулює заперечення і чекає черги висловитися. Потім він захоплюється обґрунтуванням своєї точки зору і не помічає, що ж співрозмовник намагався сказати насправді.

- У процесі активного слухання потрібно:
- залишатися неупередженим. Будь-які коментарі, особливо критичного характеру, посилюють небажання співрозмовника говорити про проблеми, які глибоко зачіпають його.



- Це ускладнює також ідентифікацію його дійсних почуттів, мотивів і потреб;
- вивчати вираз обличчя співрозмовника, його жести і позу, виявляючи ступінь його правдивості;
- звертати увагу на тон повідомлення. Будь-яка невідповідність між змістом і формою може вказувати на глибоко приховані почуття;
- слухати не тільки слова. Важливі частини повідомлення зазвичай передаються паузами, виділенням слів і коливаннями. Довгі паузи і повторення видають тривогу;

- • полегшувати завдання стриманим, сором'язливим або трохи недорікуватих співрозмовникам, вставляючи в їх монологи підбадьорюючі коментарі ("розумію", "звичайно" і т.д.), при цьому посміхатися, дивитися на співрозмовника і приймати зацікавлений вигляд;
- • спробувати поставити себе в становище співрозмовника, поглянути на ситуацію його очима;
- • перевірити своє розуміння почутого за допомогою питань: "хто?", "Що?", "Коли?", "Де?", "Чому?", "Як?";
- • використовувати прийом, що носить назву СІН, для отримання додаткових ідей, інформації та коментарів. Це означає, що потрібно починати з **Позитивних** моментів пропозиції співрозмовника, потім знаходити **Цікаве** і тільки потім звертатися до **Негативним** аспектам його ідей.
- Формування комунікативних навичок вимагає і часу, і терпіння.

Дякую за увагу)))